

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika penulisan	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Pariwisata dan Wisata	8
B. Wisatawan	9
C. Produk Wisata	11
D. Kepuasan	15
E. Museum	20
F. Kerangka Pemikiran	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Lokasi Penelitian	27
B. Metode Penelitian	27
C. Populasi	28

Muhammad Fariz Zulhilmi, 2015

**ANALISIS PRODUK WISATA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG MUSEUM PERJUANGAN
RAKYAT JAWA BARAT DI BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

D. Sampel.....	28
E. Definisi Operasional.....	29
F. Jenis dan Sumber Data	32
G. Teknik Pengumpulan Data	32
H. Proses Pengembangan Instrumen.....	33
I. Instrumen Penelitian dan Teknik Analisis Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	45
1. Sejarah Museum.....	45
2. Visi dan Misi.....	47
3. Denah Bangunan Museum	48
4. Tugas Pokok dan Fungsi	49
5. Struktur Organisasi.....	50
B. Gambaran Umum Produk Wisata.....	51
1. Atraksi Wisata	51
2. Fasilitas.....	54
3. Aksesibilitas	56
C. Hasil Pembahasan Identitas Wisatawan.....	59
D. Analisis Produk Wisata	64
E. Tingkat Produk Wisata	82
F. Tingkat Kepuasan Pengunjung.....	87
G. Analisis Metode IPA	89
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	94
A. Kesimpulan	94
B. Rekomendasi	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	99
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	118

Muhammad Fariz Zulhilmi , 2015

ANALISIS PRODUK WISATA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG MUSEUM PERJUANGAN RAKYAT JAWA BARAT DI BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

DAFTAR TABEL

Tabel

1.1. Data Kunjungan Wisatawan Ke Kota Bandung	1
1.2. Museum Negeri Di Kota Bandung.....	2
1.3. Kunjungan Wisatawan	3
1.4. Produk Wisata Di Museum.....	4
2.1. Alternatif Pengukuran <i>Customer Derived Satisfaction</i>	18
3.1. Operasional Variabel	30
3.2. Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai R	34
3.3. Hasil Pengukuran Uji Validitas (<i>Importance Ratings</i>).....	35
3.4. Hasil Pengukuran Uji Validitas (<i>Performance Ratings</i>)	36
3.5. Hasil Pengukuran Uji Realibilitas (<i>Importance Ratings</i>)	38
3.6. Hasil Pengukuran Uji Realibilitas (<i>Performance Ratings</i>).....	39
3.7. Tabel Pengukuran Skala Likert	39
3.8. Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index	42
4.1. Struktur Organisasi.....	50
4.2. Tanggapan Responden Terhadap Kepentingan Atraksi Wisata	64
4.3. Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Atraksi Wisata	66
4.4. Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Atraksi Wisata	68
4.5. Tanggapan Responden Terhadap Kepentingan Fasilitas	70
4.6. Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Fasilitas	72
4.7. Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas	74
4.8. Tanggapan Responden Terhadap Kepentingan Aksesibilitas.....	77
4.9. Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Aksesibilitas	79
4.10. Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Aksesibilitas	80
4.11. tingkat kepentingan produk wisata	82
4.12. tingkat kinerja produk wisata.....	84
4.13. tingkat kepuasan pengunjung	87

Muhammad Fariz Zulhilmi , 2015

**ANALISIS PRODUK WISATA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG MUSEUM PERJUANGAN
RAKYAT JAWA BARAT DI BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

DAFTAR GAMBAR

Gambar

2.1. Paradigma Diskonfirmasi Harapan	16
2.2. Kerangka Pemikiran	26
3.1. Lokasi Museum Perjuangan Rakyat Jawa Barat	27
3.2. Garis Kontinum	40
3.3. <i>Matriks Importance-Performance</i>	44
4.1. Penetapan Lokasi Monumen/Museum	45
4.2. Denah Ruangan Museum Perjuangan Rakyat Jawa Barat.....	48
4.3. Monumen Perjuangan Rakyat Jawa Barat	51
4.4. Relief Perjuangan Rakyat Jawa Barat.....	51
4.5. Diorama Perjuangan Rakyat Jawa Barat	52
4.6. Ruang Vitrin Di Dalam Museum	53
4.7. Ruang Panel Di Dalam Museum	53
4.8. Benda Koleksi Museum	54
4.9. Ruang Auditorium Di Dalam Museum.....	54
4.10. Ruang Perpustakaan Di Museum.....	55
4.11. Mushola Di Museum	55
4.12. Souvenir Di Museum.....	56
4.13. Akses Pintu Masuk Utama Museum.....	56
4.14. Transportasi Umum Menuju Museum.....	57
4.15. Papan Penunjuk Museum	59
4.16. Jenis Kelamin.....	59
4.17. Daerah Asal	60
4.18. Usia Wisatawan	61
4.19. Pendidikan Terakhir.....	62
4.20. Pekerjaan	62
4.21. Kunjungan Ke Museum	63

Muhammad Fariz Zulhilmi , 2015

**ANALISIS PRODUK WISATA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG MUSEUM PERJUANGAN
RAKYAT JAWA BARAT DI BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

4.22. Garis Kontinum Terhadap Kepentingan Atraksi Wisata	65
4.23. Garis Kontinum Terhadap Kinerja Atraksi Wisata	67
4.24. Garis Kontinum Terhadap Kepentingan Fasilitas	71
4.25. Garis Kontinum Terhadap Kinerja Fasilitas	73
4.26. Garis Kontinum Terhadap Kepentingan Aksesibilitas	78
4.27. Garis Kontinum Terhadap Kinerja Aksesibilitas	80
4.28. <i>Matriks Importance-Performance</i> Produk Wisata.....	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

A. Pedoman Kuesioner	99
B. Hasil Uji Validitas Kepentingan	102
C. Hasil Uji Validitas Kinerja	103
D. Tabulasi Kepentingan	104
E. Tabulasi Kinerja.....	107
F. Buku Bimbingan.....	110
G. Perbaikan Skripsi	112
H. Surat Penelitian.....	113
I. Surat Keputusan Dekan FPIPS	114

Muhammad Fariz Zulhilmi , 2015

**ANALISIS PRODUK WISATA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG MUSEUM PERJUANGAN
RAKYAT JAWA BARAT DI BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu